



# 出境游重启满月 高品质需求成新风向标

## 游客更加注重性价比和个性化 航班复航、签证办理等环节有待进一步磨合

出境游有序恢复后,关注量和咨询量快速增长,随着游客需求发生变化,业内也在积极调整方向、创新旅游产品、提升产品和服务质量、稳定境外游供应链。

“塞班岛现在对游客开放了吗?”“前往塞班岛的直航什么时候恢复呢?”近段时间,导游汪明州不断接到类似咨询。作为有着14年从业经验的塞班岛地接导游,汪明州告诉记者,自出境团队旅游试点恢复以来,新老客户出境游意愿愈发强烈,塞班岛旅游重启有了盼头。

3月10日,文化和旅游部发布了《关于试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家(第二批)出境团队旅游和“机票+酒店”业务》。加上此前第一批的20个国家,目前恢复出境团队游的国家增至60个,境外旅游业务按下恢复“加速键”。

目前出境游情况如何,业内是否做足了准备,重启后面临哪些挑战?专业人士表示,受疫情影响,境外游市场供应链受到了一定冲击,重建业务团队、稳定供应链渠道、增强游客出行意愿是境外游市场加速恢复的关键。

2月8日21时15分,16名游客组成的中青旅旅游网泰国首发团,在北京首都国际机场集合出发,搭乘航班直飞曼谷,开启了6天的“趣享泰国之旅”。这是自文化和旅游部发布通知恢复团队出境游后,该旅行社组织的首批赴泰旅游团组。

“出境团队游业务恢复之后,咨询量增长了300%,我们也设立了十大出境游板

块,推出了20个国家开放目的地团队游产品,进行全面包装和上线,目前已经上线超过500条的出境游产品。”中青旅旅游网负责人韩杰在接受记者采访时说。

“中国和马尔代夫关于互免签证协定的生效,迪拜—上海航线复航……好消息不断传来,我们的境外游业务也逐渐忙了起来。”西安海外旅游公司业务经理巨妮妮告诉记者,出境游业务重启后,明显感觉到消费者更加注重性价比,个性化需求和自由比有所增加。

“一支穿云箭,千军万马来相见。”中国旅游研究院国际研究所所长杨劲松用这句话来形容境外游复苏带来的希望。“乙类乙管”新规、恢复20国出境团队游等政策的出台,为旅游市场的复苏奠定了主基调,为重振境外游市场增强了信心,时隔3年,旅游市场最需要的恰恰就是信心。”

据中国民用航空局数据,2月6日至12日,我国已经恢复了与58个国家间的客运定期航班,通航城市、通航国家和执飞航空公司数量分别恢复到疫情前的25%、64%和80%。客运航班量总体恢复至疫情前的9%,中方航空公司执飞航班量占比为62%。从数据来看,国际航班恢复加速,但是与疫情前相比仍存在一定差距。

热门旅游地区航线的恢复是游客出

行的必要条件之一。“在大交通方面,很多航线还没有完全恢复,我们的很多产品没有合适的航班可以匹配,游客需要转机才能到达,所以目前还不能完全开展大规模的出境团队游业务。”众信旅游集团工作人员李梦然表示。

“除了航班需要复航以外,很多国家的签证中心在疫情期间停止办公,签证办理也在等待进一步恢复。另外,各国出入境政策更新较快,部分限制会打消消费者的出行计划。”韩杰说。

杨劲松认为,出境团队游的重启加速了出境游市场的恢复,但同时也应关注重启过程中面临的困难和挑战。“时隔3年,境外游市场的供应链受到了一定的冲击,无论是航班复航还是签证办理等环节都处于磨合期。对于旅游企业来说,需要重新规划符合消费者需求的线路,升级产品,重新整合人力资源。”

“对于旅游目的地而言,也需要恢复接待能力,研发试探性、开创性的产品,提升服务水平,为游客提供多样化的选择,增强游客出行意愿。境外游市场的完全恢复需要一个过程。”杨劲松说。

近日,中国旅游研究院发布的《2022年中国旅游经济运行分析与2023年发展预测》预计二季度旅游市场将进入预期转强

和供给优化的新通道,暑期有望迎来全面复苏。全年入出境游客人数有望超9000万人次,同比翻一番,恢复至疫前的31.5%。

杨劲松表示,疫情前,中国出境旅游人次和出境旅游支出连续多年稳居世界首位,3年来,消费者的消费行为和消费心理在不断变化,对旅游目的地的期待和想象在提升。“因此,对旅行社和目的地景区来讲,应该根据市场变化拿出更好的方案,规划与服务要更细致,更符合游客需求,信息要更加透明,游客权益的保障应更加完善。”

据了解,不少旅行企业根据消费者需求对产品进行了升级。韩杰表示,短途休闲游或国内游仍然是近期游客出游的主要方向,出境游的热度也越来越高,消费者对精致小团、自由行的高质量产品需求更大。

“面对新市场、新需求,我们也适时调整了产品,以品质带动产品,以内容丰富体验,以资源优化设计。我们还会根据航线的恢复情况,打造出更加多元化的旅游产品,用来满足游客需求。”李梦然说。

国内前往塞班岛的直航虽然还没有恢复,但每天向汪明州咨询的游客越来越多,阔别3年,他已经做好了“重操旧业”的准备。“恢复直航只是时间问题,盼望这一天能早点到来。”  
据新华网

# 家庭托育迈出关键一步“带娃难题”破冰之举也有忧

近年来,伴随着二孩、三孩生育政策的落地,幼儿保育成为社会关注的热点话题。

3月15日,国家卫健委发布《家庭托育点管理办法(试行)(征求意见稿)》规范“家庭托育点”建设,提出家庭托育点是指利用住宅,为3岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等托育服务的场所,且收托人数不应超过5人。日前,广东省教育厅发布的《广东省幼儿园办园指南》《广东省加强住宅小区配套幼儿园建设和管理工作的指导意见》提出,鼓励支持有条件的幼儿园开设托班,招收2至3岁的幼儿。

托育服务改革势在必行,广大师生家长以及业内人士会有何看法呢?记者对此进行了深入采访。

广州市民崔女士的女儿马上满2岁了,身为双职工家庭的她为女儿选择了一家专业机构进行托育。“机构强调混龄教育,从1岁半到3岁的孩子都有。”她了解后认为,自己选的这家机构较为专业,女儿在里面能很快乐地成长。崔女士表示:“我

觉得幼儿园开设托班挺好的。”

不过,家长对于幼儿园具体的托育服务提出了一定疑虑。“0到3岁的婴幼儿保育和幼儿园教育不一样,幼儿园办托班可能会照搬幼儿园教育模式,恐怕不适用于学龄前幼儿的教育。”崔女士直言。

目前,广东省内托育服务开展情况如何呢?记者了解到,广东部分民办幼儿园已经开设2至3岁年龄段的托班。珠海市金湾区容德幼儿园园长陈学东向记者介绍,该园目前开设了3个托班,共有约70名孩子,“服务时间和幼儿园的一样,上午7时半到下午4时半。如果家长到4时半还没下班,我们也提供晚托服务,最晚到晚上7时,孩子可以留在幼儿园吃晚饭”。

3月15日,国家卫健委发布的《家庭托育点管理办法(试行)(征求意见稿)》,对家庭托育的地点、收托人数、从业人员等作出规定。未来,家庭托育是否可以作为一种解决问题的途径,来缓解家长和园区的压力?

“只要办出品质,家长和孩子觉得满

意,家庭托育当然是一种好方式。”在广州市天河区珠江新城猎德幼儿园园长陈蓓蓓看来,家庭式托育服务环境安全温馨、人数少,每个孩子都能得到更多的关注,从这些角度来看是一个积极的方向。但陈蓓蓓同时也认为,家庭托育门槛低、监管难,再加上3岁前的孩子难以像成人一样表达自我,其发展还有很多需要讨论的空间。

对于家庭托育这一服务模式,陈学东也表达了担忧,认为推行家庭托育最难解决的是监管问题。家长崔女士则更直接,她明确提出了反对观点:“我个人不看好家庭托育。作为家长,我更看重托育的质量。家庭托育的服务人员到底有着怎样的背景,有没有受过专业培训,这些都是需要问清楚的,而且有些托育点并不一定能够提供户外活动。”

在广东第二师范学院学前教育系主任樊晓娇看来,托育服务的长期目标应该是提高幼儿综合保教质量,增强对幼儿开端的科学引导,实现从“幼有所育”到“幼有优育”的转变,“通过建立和推广保

教质量体系,规范各类托育园的运行标准,提高保教人员的专业水平,更好地帮助幼儿形成良好的人格品行”。

针对幼儿园办托班的问题,樊晓娇认为,从大的方面看,当前社会总体生育水平持续下降,待新生婴儿潮退去,托育服务的后续供给会面临挑战。从小的方面看,3周岁以下的幼儿几乎不具备自我管理的能力,其照护难度和强度都远大于幼儿园的适龄幼儿,对保教人员的专业要求和耐心服务都是极大的考验。

樊晓娇建议,政府要认真摸清托育底数,以片区为单元,掌握新增幼儿状况以及潜在托育需求,建立与片区新生儿数据同步动态调整的办托机制。同时,要明确入托幼儿的条件,以就近入托为原则,依据调查所得基数和地区财政状况确定服务的范围;出台托育服务价格指导意见,明确托育服务的公益导向,防止把办托班作为幼儿园增收的项目;考虑新聘保教人员的待遇和身份,理顺聘用关系。  
据新华网